

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN METODE CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)
(STUDI KASUS PUSKESMAS KEDAMEAN GRESIK)

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

Gusti Bagus Prakasa
1032010046

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2014

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

(STUDI KASUS PUSKESMAS KEDAMEAN GRESIK)

Disusun oleh :

GUSTI BAGUS PRAKASA

NPM : 1032010046

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 18 Maret 2014

Tim Penguji :

1.

Ir. Yustina Ngatilah, MT
NIP. 19570306 198803 1 001

2.

Ir. Iriani, MMT
NIP. 19621126 198803 2 001

3.

Ir. Budi Santoso, MMT
NIP. 19561205 198703 1 001

Pembimbing :

1.

Ir. Budi Santoso, MMT
NIP. 19561205 198703 1 001

2.

Farida Pulansari, ST, MT
NPY. 37902 040 201 1

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Surabaya

Ir. Sutyono, MT

NIP. 19600713 198703 1 001

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

(STUDI KASUS PUSKESMAS KEDAMEAN GRESIK)

Disusun oleh :

GUSTI BAGUS PRAKASA

NPM : 1032010046

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 18 Maret 2014

Tim Penguji :

1.

Ir. Yustina Ngatilah, MT
NIP. 19570306 198803 1 001

2.

Ir. Iriani, MMT
NIP. 19621126 198803 2 001

3.

Ir. Budi Santoso, MMT
NIP. 19561205 198703 1 001

Pembimbing :

1.

Ir. Budi Santoso, MMT
NIP. 19561205 198703 1 001

2.

Farida Pulansari, ST, MT
NPY. 37902 040 201 1

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Surabaya

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala berkah, anugerah dan pimpinan – Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Sarjana Strata-1 (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul :

“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(STUDI KASUS USKESMAS KEDAMEAN GRESIK)”

Penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu tidak berlebihan bila pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim.
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Budi Santoso, MMT, selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi.
5. Ibu Farida Pulansari, ST, MT, selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi.

6. Especially for My Mom, father, my family and “God is Love Youth” thank you for praying, supporting, and guiding me in every step.
7. To all my friend’s this Pararel B’2010 thanks for the help and encouragement you guys give
8. To Asisten “Laboratorium Statistik, Optimasi, Pemrograman Komputer, Sistem Informasi Manajemen” , terima kasih buat kebersamaan kita yang sebentar tapi sangat berkesan. Juga buat teman – teman seangkatan, senior, maupun junior.
9. Semua pihak yang telah membantu secara moril dan materil selama pelaksanaan penelitian dan penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini terdapat kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Terima Kasih.

Surabaya, Maret 2014

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Asumsi	2
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa	6
2.1.1 Pengertian Jasa	6
2.1.2 Karakteristik Jasa	7
2.1.3 Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	8
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa	9
2.2 Kepuasan Pelanggan	11

2.2.1 Mengukur Kepuasan Pelanggan	12
2.3 Populasi dan Sampel	13
2.4 Kuisisioner	16
2.4.1 Pengertian Kuisisioner	16
2.4.2 Jenis Skala Kuisisioner.....	17
2.5 Uji Kecukupan Data	18
2.6 Uji Validitas	18
2.7 Uji Reliabilitas	19
2.8 Indeks Kepuasan Pengguna (Customer Satisfaction Index) CSI	20
2.9 Importance-Performance Analysis (IPA)	22
2.10 Penelitian Terdahulu	26
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.2 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	31
3.2.1 Identifikasi Variabel	31
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	32
3.3 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	34
3.4 Metode Pengolahan Data	41
3.4.1 Uji Kecukupan Data	41
3.4.2 Uji Validitas	41
3.4.3 Uji Reliabilitas.....	42
3.4.4 Uji Customers Satisfaction Index (CSI)	43
3.4.5 Uji Importance-Performance Analysis (IPA) ...	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data	48
4.2 Uji Validitas	49
4.3 Uji Reliabilitas	51
4.4 Pengolahan Data Dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index)	52
4.5 Pengolahan Data Dengan metode Importance-Performance Analysis	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Indeks Kepuasan Pengguna	21
3.1 Tabel Indeks Kepuasan Pengguna	43
4.1 Uji Validitas Tingkat Kepentingan	50
4.2 Uji Validitas Tingkat Kepuasan	51
4.3 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	52
4.4 Hasil Perhitungan WF, WS, WT	54
4.5 Kriteria CSI (Customers Satisfaction Index)	55
4.6 Hasil dan Pembagian Atribut Sesuai Dengan Kuadran IPA (Importance-Performance Analysis).....	58

DAFTAR GAMBAR

2.1 Pembagian Kuadran Importance-Performance Analysis	25
3.1 Flow Chart Pemecahan Masalah	35
3.2 Pembagian Kuadran Importance-Performance Analysis	46
4.1 Diagram Hasil Importance-Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan Puskesmas Kedamean Gresik.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	A	FORMAT KUISIONER
LAMPIRAN	B	DATA REKAPITULASI KUISIONER KEPENTINGAN DAN KINERJA
LAMPIRAN	C	TABEL NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT
LAMPIRAN	D	HASIL SPSS 15.0 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
LAMPIRAN	E	PERHITUNGAN WF (WEIGHTED FACTOR) TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT KINERJA
LAMPIRAN	F	PERHITUNGAN WS (WEIGHTED SCORE) ATAU SCORE

Abstrak

Sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan medis, pemerintah telah menyediakan beberapa sarana kesehatan beserta tenaga kesehatannya, salah satu fasilitasnya ialah melalui puskesmas. Sesuai dengan misinya, puskesmas harus memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga dapat meningkatkan kesehatan masyarakat dan lingkungannya. Pada Tugas Akhir ini penulis melakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan di Puskesmas Kedamean Gresik yang selama ini dalam aktivitas pelayanan yang dilakukan masih terdapat keluhan dan selama ini belum pernah dilakukan pengujian terhadap jasa pelayanannya, dengan menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index) didapatkan indeks kepuasan pelanggan (pasien) sebesar 70,8166% yang menggambarkan pelanggan Puskesmas Kedamean Gresik puas atas layanan yang diberikan, namun masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki dilakukan analisis IPA (Importance-Performance Analysis) yang menghasilkan beberapa atribut yang harus diperbaiki yakni atribut pelayanan $A_3, B_2, B_3, C_2, C_3, E_1$ yang ada di kuadran B, dan atribut pelayanan A_2, A_4, C_1, D_1 yang ada di kuadran A.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, CSI (Customer Satisfaction Index) , IPA (Importance-Performance Analysis),.

Abstract

In line with the increasing demand of medical services , the government has provided some health facilities as well as health care workers , is one of its facilities through health centers . In accordance with its mission , health centers must provide good service and quality so as to improve public health and the environment . In this final project to analyze the level of customer satisfaction in Gresik Kedamean health center that has been in service activities conducted there are complaints and has not been tested against its services , by using the method of CSI (Customer Satisfaction Index) obtained customer satisfaction index (patients) of 70.8166 % which describe the health center Kedamean Gresik satisfied customers for services rendered , but still need to be repaired again . To find out what are the attributes that need to be improved to analyze IPA (Importance- Performance Analysis) which produces some of the attributes that must be fixed service attributes A3, B2, B3, C2, C3, E1 existing quadrant B, and service attributes A₂,A₄,C₁,D₁ existing quadrant A.

Keywords: Customer satisfaction, CSI (Customer Satisfaction Index), IPA (Importance-Performance Analysis).

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan, pemerintah telah menyediakan beberapa sarana kesehatan beserta tenaga kesehatannya, salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya. Sesuai dengan misinya, puskesmas harus memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga dapat meningkatkan kesehatan masyarakat dan lingkungannya

Seperti halnya di Puskesmas Kedamean dalam aktivitas pelayanan yang dilakukan masih terdapat keluhan, dan selama ini belum pernah dilakukan pengujian terhadap jasa pelayanannya. Oleh karena itu Puskesmas belum mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan (pasien) terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari permasalahan tersebut maka penelitian ini akan menggunakan metode Customer Satisfaction Index untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas dan Importance-Performance Analysis untuk mengetahui item-item atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pasien.

Customer Satisfaction Index adalah metode pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan

jasa yang diukur. Sedangkan Importance Performance Analysis adalah suatu metode analisis untuk menilai sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan pasien terhadap atribut pelayanan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

“Bagaimana kualitas pelayanan yang ada dan mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan untuk upaya peningkatan kepuasan ?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan alurnya maka perlu di berikan batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilaksanakan di puskesmas kedamean Gresik mengenai penelitian yang hanya berfokus kepada kepuasan pasien pengguna jasa.
2. Hasil penelitian ini hanya bersifat analisa tanpa melakukan penerapan.

1.4 Asumsi

Sedangkan beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap jujur menjawab setiap pertanyaan yang diberikan.

2. Penunjukan konsumen yang menjadi responden dianggap mewakili pasien pengguna jasa tersebut.
3. Kondisi puskesmas kedamean tidak berubah selama penelitian.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang ada di puskesmas kedamean Gresik berdasarkan persepsi dan harapan pasien.
2. Mengetahui atribut-atribut pelayanan yang perlu diperbaiki guna mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan pasien.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan puskesmas kedamean Gresik.
2. Dapat mengetahui atribut apa saja yang kurang dan perlu ditingkatkan dalam pelayanan puskesmas kedamean Gresik.
3. Dapat menjadi referensi bagi pihak puskesmas perlu atau tidaknya melakukan perbaikan kualitas pelayanan.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penulisan berisikan mengenai uraian yang akan dibahas pada masing-masing bab, sehingga dalam setiap bab akan mempunyai pembahasan topik tersendiri. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance-performance Analysis (IPA)

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini yaitu hal-hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian atau gambaran atau urutan kerja menyeluruh selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa, langkah-langkah pemecahan masalah dan metode analisis serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi pihak perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN